

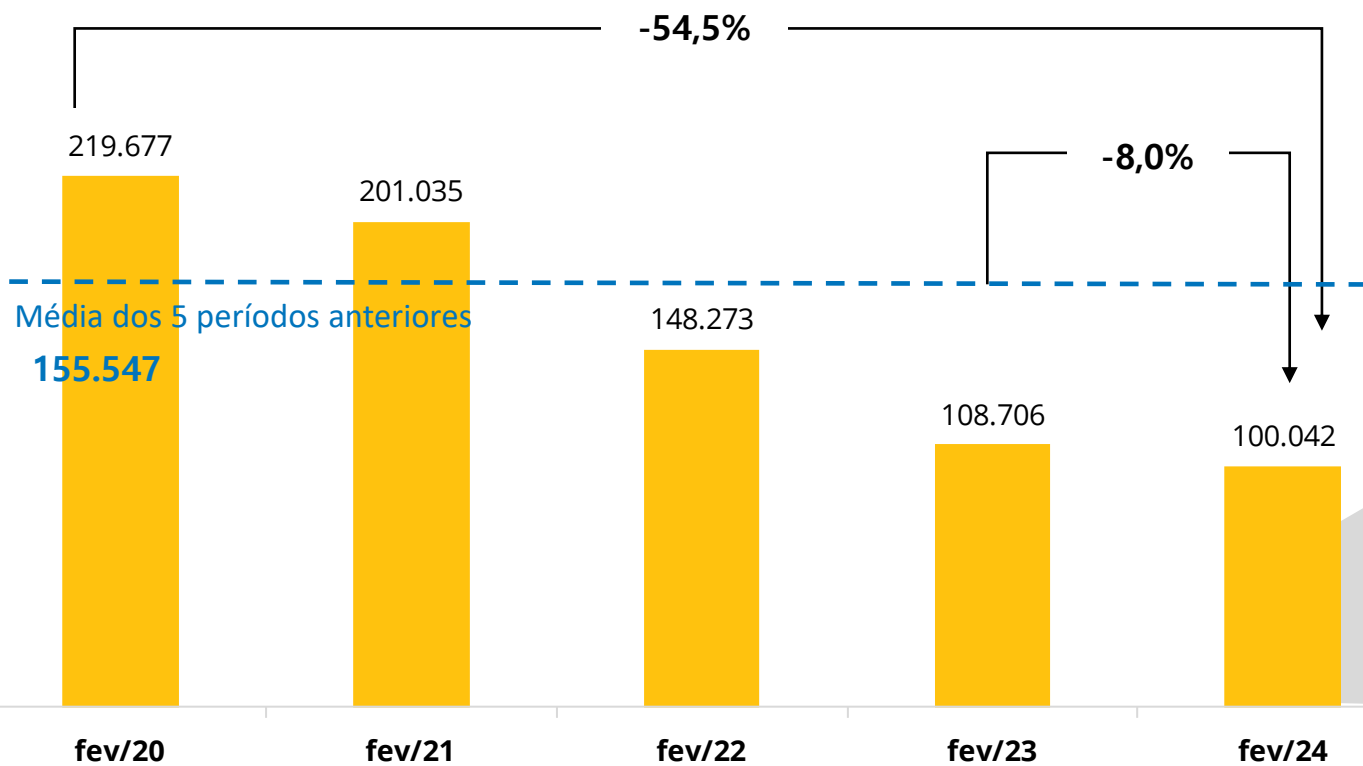


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

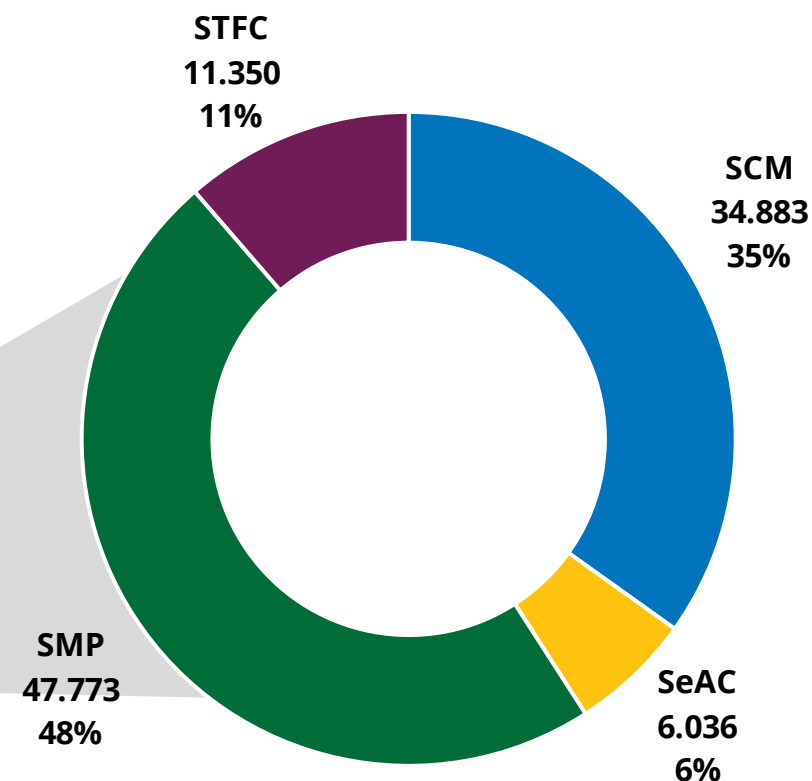
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Fevereiro 2024

RECLAMAÇÕES – FEV/24



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – FEV/24





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

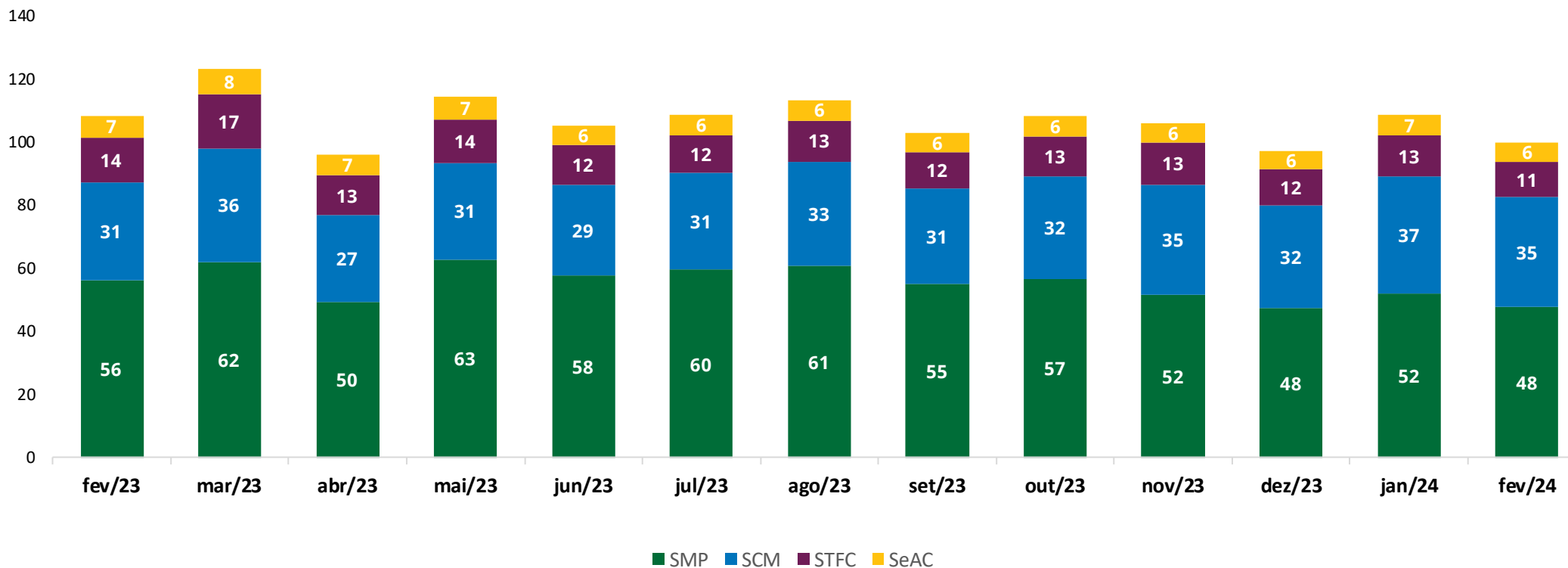
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Fevereiro 2024

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.394.852** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Fevereiro 2024

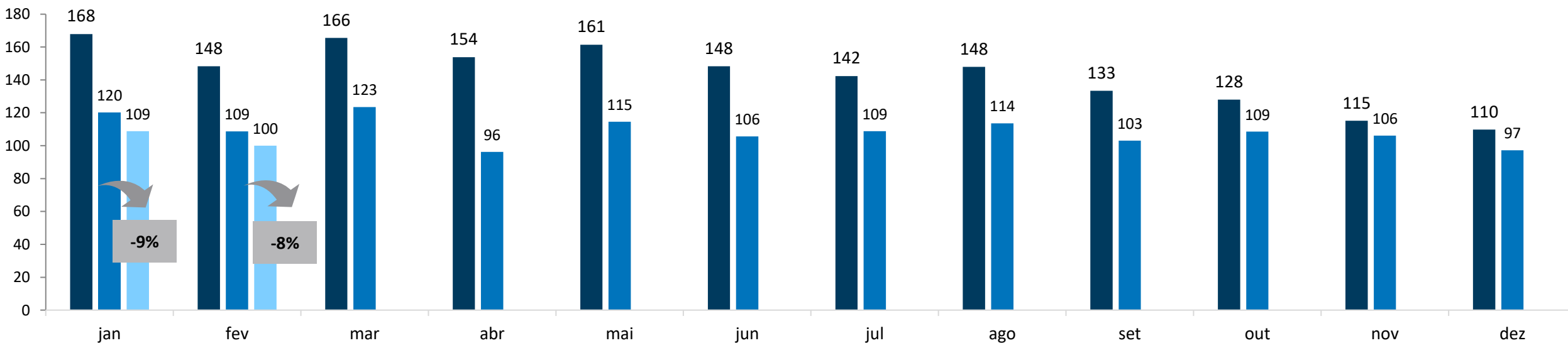
RECLAMAÇÕES EM 2024

Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2024 comparadas com o mesmo período de 2023.

Reclamações

Solicitações registradas no Sistema de Suporte ao Atendimento aos Usuários (em mil)

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024





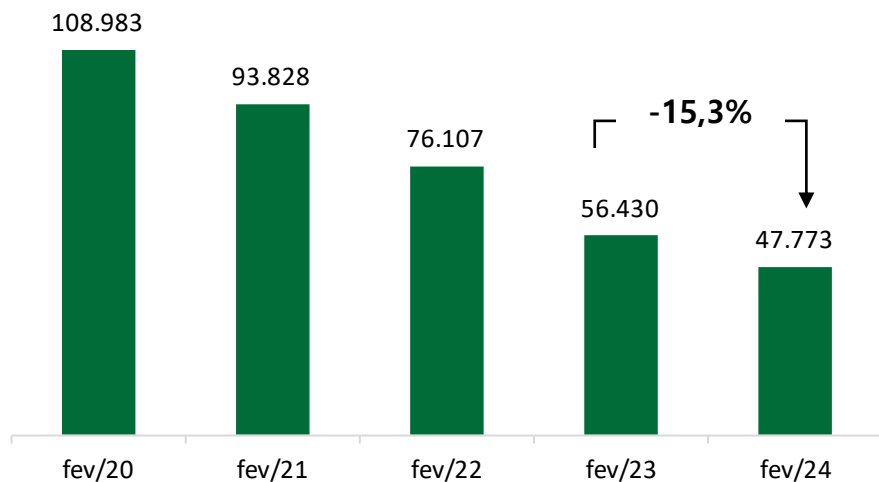
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

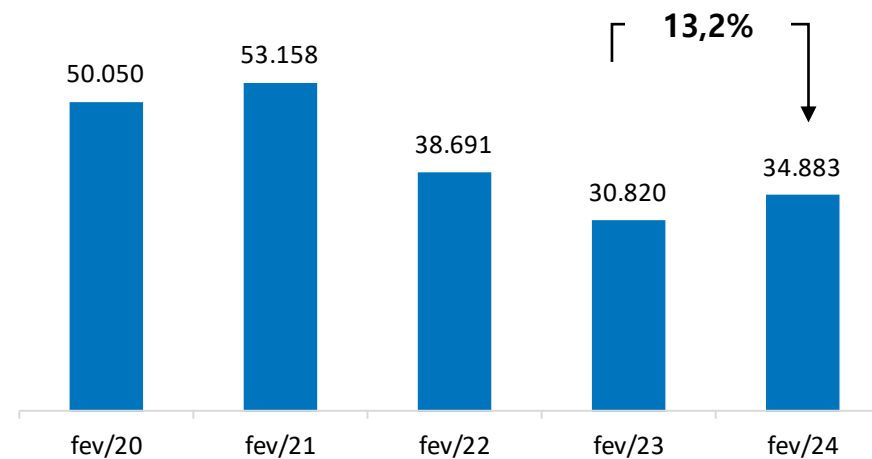
Fevereiro 2024

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



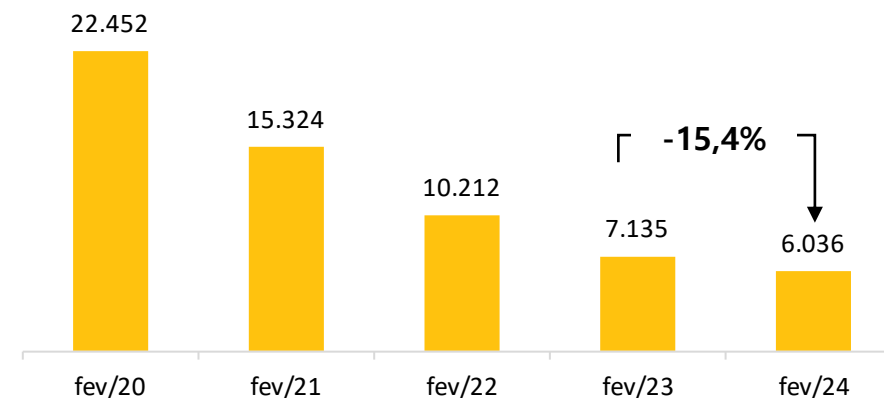
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





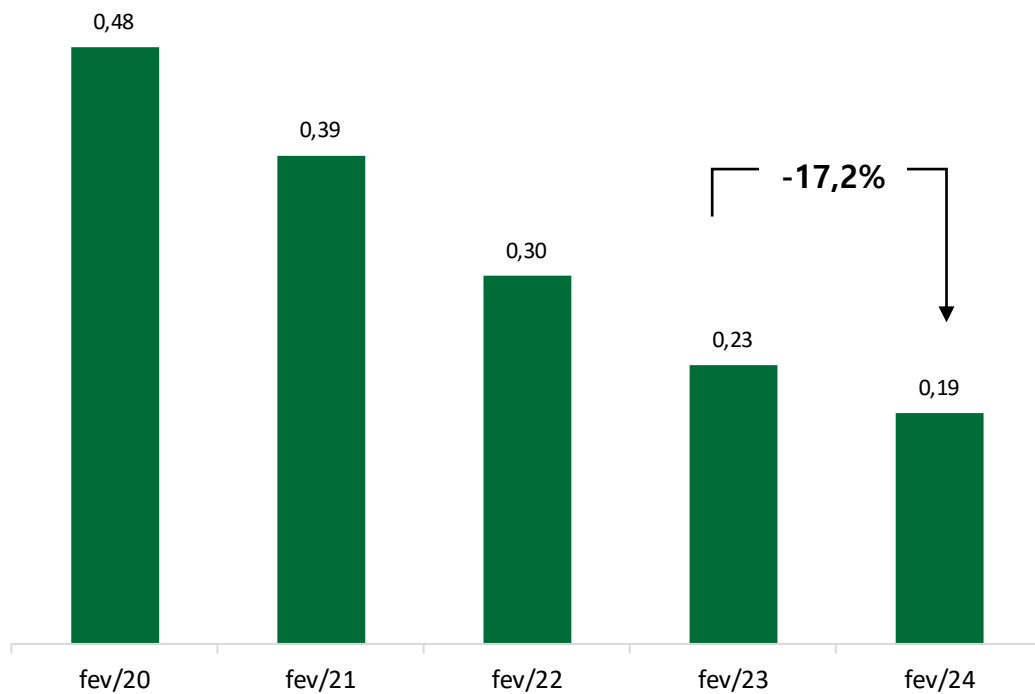
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

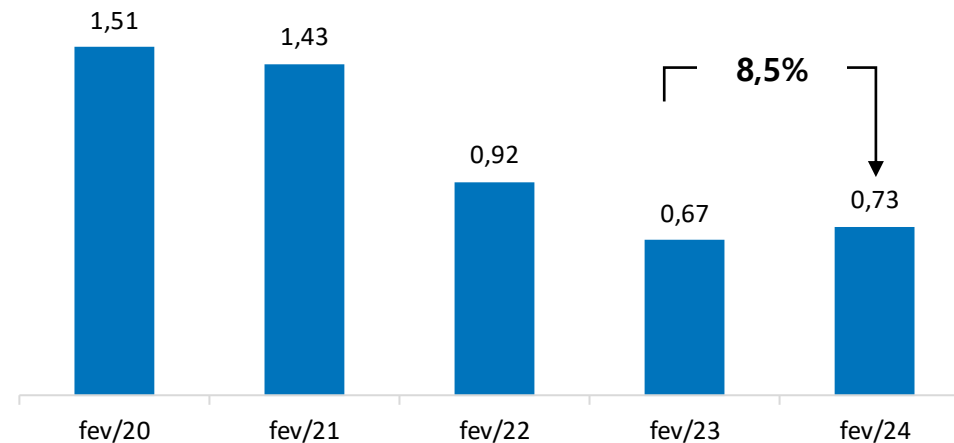
Fevereiro 2024

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

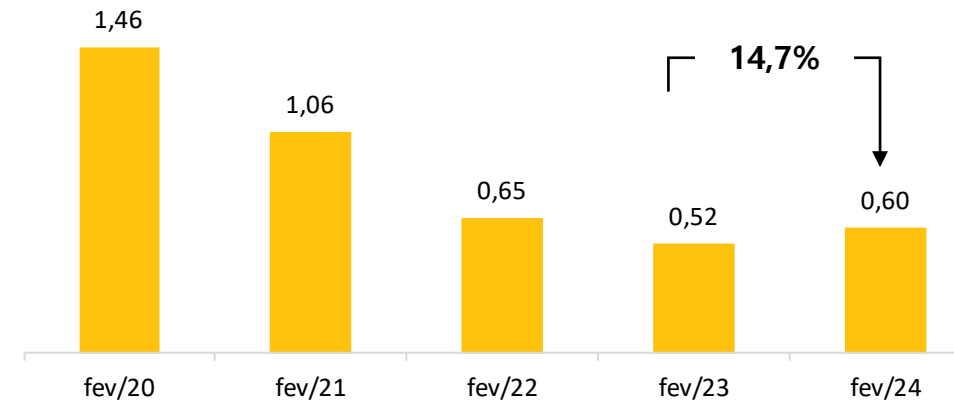
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Fevereiro 2024

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto **"Cobrança"**, **"Qualidade, Funcionamento e Reparo"** e **"Cancelamento"** representaram **62% das reclamações** em fev/24.
- Comparado com fev/23, **"Portabilidade"** e **"Crédito Pré-pago"** foram os assuntos que apresentaram maior queda: 22% e 32%, respectivamente.

Assunto reclamado	fev/22	fev/23	fev/24	vs ano anterior	participação
Cobrança	51.523	33.698	28.819	-14%	29%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	26.439	24.546	23.080	-6%	23%
Cancelamento	18.695	11.046	11.025	0%	11%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	12.239	9.348	8.782	-6%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	10.402	8.673	9.039	4%	9%
Atendimento	7.754	5.909	6.152	4%	6%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	5.691	4.523	4.609	2%	5%
Portabilidade	3.612	2.555	1.987	-22%	2%
Ressarcimento	3.827	2.657	2.157	-19%	2%
Dados cadastrais ou número da linha	2.975	2.285	2.691	18%	3%
Crédito Pré-pago	3.753	2.452	1.668	-32%	2%
Mudança de Endereço	1.363	1.014	990	-2%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO FEV/24

